



知識與支援

Information Security for Workload Factory

NetApp

September 16, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/zh-tw/workload-infosec/register-support.html> on September 16, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

目錄

知識與支援	1
向 NetApp 支援註冊	1
支援註冊總覽	1
註冊您的帳戶以取得 NetApp 支援	1
取得適用於 NetApp Workload Factory 的 FSx for ONTAP 協助	3
取得 FSx for ONTAP 的支援	3
使用自助選項	3
建立 NetApp 支援案例	3
管理您的支援案例（預覽版）	5

知識與支援

向 NetApp 支援註冊

在向 NetApp 技術支援開啟支援案例之前，您需要將 NetApp 支援網站帳戶新增至 Workload Factory，然後註冊以獲得支援。

必須註冊支援才能獲得專屬於 NetApp Workload Factory 及其儲存設備解決方案和服務的技術支援。您必須從 NetApp Console 註冊支援，這是一個與 Workload Factory 分隔的網路型主控台。

註冊支援並不會啟用雲端供應商檔案服務的 NetApp 支援。如需與雲端供應商檔案服務、其基礎架構或任何使用該服務的解決方案相關的技術支援，請參閱該產品 Workload Factory 文件中的「取得協助」。

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

支援註冊總覽

註冊您的帳戶 ID 支援訂閱（您的 20 位數 960xxxxxxxx 序號位於 NetApp Console 的「支援資源」頁面）即為您的單一支援訂閱 ID。每個 NetApp 帳戶層級的支援訂閱都必須註冊。

註冊後即可使用諸如開啟支援工單和自動產生案例等功能。註冊是透過將 NetApp 支援網站（NSS）帳戶新增至 NetApp Console 來完成，如下所述。

註冊您的帳戶以取得 NetApp 支援

若要註冊支援並啟動支援權限，您帳戶中的一位使用者必須將 NetApp 支援網站帳戶與其 NetApp Console 登入關聯。註冊 NetApp 支援的方式取決於您是否已擁有 NetApp 支援網站（NSS）帳戶。

已擁有 **NSS** 帳戶的現有客戶

如果您是擁有 NSS 帳戶的 NetApp 客戶，您只需透過 NetApp Console 註冊以獲得支援。

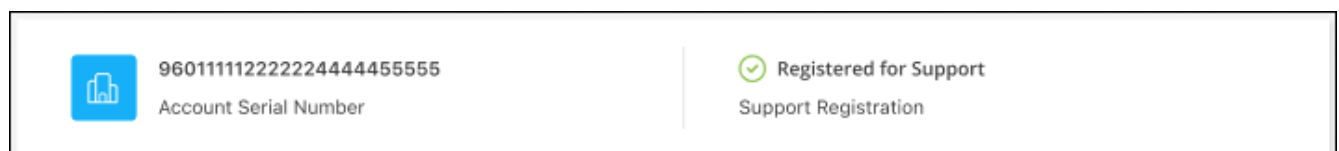
步驟

1. 在 Workload Factory 主控台的右上角，選取 說明 > 支援。

選擇此選項會在新的瀏覽器索引標籤中開啟 NetApp Console，並載入支援儀表板。

2. 從 NetApp Console 選單中，選取 管理，然後選取 認證資料。
3. 選擇 **User Credentials**。
4. 選擇 新增 **NSS** 認證資料，然後按照 NetApp 支援網站（NSS）驗證提示進行操作。
5. 若要確認註冊程序是否成功，請選擇「說明」圖示，然後選擇 支援。

「資源」頁面應顯示您的帳戶已註冊支援。



請注意，如果其他 NetApp Console 使用者尚未將 NetApp 支援網站帳戶與其 NetApp Console 登入建立關聯，他們將不會看到相同的支援註冊狀態。然而，這並不代表您的 NetApp 帳戶未註冊支援。只要帳戶中有一位使用者已依照這些步驟操作，您的帳戶即已註冊。

現有客戶但沒有 NSS 帳戶

如果您是現有 NetApp 客戶，擁有現有授權和序號，但沒有 NSS 帳戶，則需要建立 NSS 帳戶並將其與您的 NetApp Console 登入關聯。

步驟

1. 完成以下步驟即可建立 NetApp 支援網站帳戶 "[NetApp 支援網站使用者註冊表](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者層級，通常為 **NetApp 客戶/終端使用者**。
 - b. 請務必複製上方使用的 NetApp 帳戶序號（960xxxx）至序號欄位。這將加快帳戶處理速度。
2. 請完成 [已擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#) 下的步驟，將您的新 NSS 帳戶與您的 NetApp Console 登入關聯。

全新接觸 NetApp

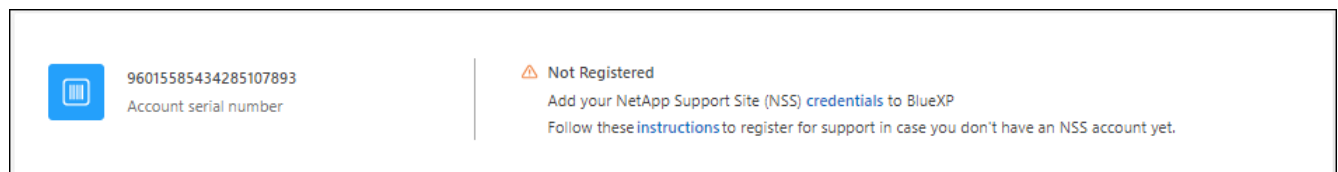
如果您是 NetApp 的全新使用者且還沒有 NSS 帳戶，請依照下列步驟操作。

步驟

1. 在 Workload Factory 主控台的右上角，選取 說明 > 支援。

選擇此選項會在新的瀏覽器索引標籤中開啟 NetApp Console，並載入支援儀表板。

2. 請在支援資源頁面找到您的帳戶 ID 序號。



3. 導航至 "[NetApp 的支援註冊網站](#)" 並選取 我不是已註冊的 **NetApp 客戶**。
4. 請填寫必填項目（標有紅色星號的欄位）。
5. 在「產品線」欄位中，選擇「Cloud Manager」，然後選擇您適用的計費供應商。
6. 從上面的步驟 2 複製您的帳戶序號，完成安全性檢查，然後確認您已讀取 NetApp 的全球資料隱私政策。

系統會立即傳送電子郵件至您提供的信箱，以完成此安全的交易。如果幾分鐘後您仍未收到驗證郵件，請務必檢查您的垃圾郵件資料夾。

7. 請在郵件中確認此行動。

確認後，您的請求將提交至 NetApp，並建議您建立 NetApp 支援網站帳戶。

8. 完成以下步驟即可建立 NetApp 支援網站帳戶 "[NetApp 支援網站使用者註冊表](#)"
 - a. 請務必選擇適當的使用者層級，通常為 **NetApp 客戶/終端使用者**。
 - b. 請務必將上方使用的帳戶序號（960xxxx）複製到序號欄位。這將加快帳戶處理速度。

完成後

NetApp 將在此過程中與您聯繫。這是針對新使用者的一次性引導程序。

擁有 NetApp 支援網站帳戶後，請完成 [已擁有 NSS 帳戶的現有客戶](#) 下的步驟，將該帳戶與您的 NetApp Console 登入建立關聯。

取得適用於 NetApp Workload Factory 的 FSx for ONTAP 協助

NetApp 為 Workload Factory 及其雲端服務提供多種支援方式。提供 24x7 全天候的豐富免費自助支援選項，例如知識庫（KB）文章和社群論壇。您的支援註冊包含透過網路開立工單的遠端技術支援。

取得 FSx for ONTAP 的支援

如需與 FSx for ONTAP、其基礎架構或使用該服務的任何解決方案相關的技術支援，請參閱該產品的 Workload Factory 文件中的「取得協助」。

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

若要獲得針對 Workload Factory 及其儲存設備解決方案與服務的技術支援，請使用下列說明的支援選項。

使用自助選項

這些選項全天候 24 小時、每週 7 天免費提供：

- 文件

您目前正在查看的 Workload Factory 文件。

- ["知識庫"](#)

搜尋 Workload Factory 知識庫，尋找有助於解決問題的文章。

- ["社群"](#)

加入 Workload Factory 社群，即可關注後續的討論或建立新的討論。

建立 NetApp 支援案例

除了上述自助支援選項外，您可以在啟動支援後與 NetApp 支援專家合作解決任何問題。

開始之前

若要使用 建立案例 功能，您必須先註冊支援。將您的 NetApp 支援網站認證資料與您的 Workload Factory 登入資訊建立關聯。["了解如何註冊以獲得支援"](#)。

步驟

1. 在 Workload Factory 主控台的右上角，選取 說明 > 支援。

選擇此選項會在新的瀏覽器索引標籤中開啟 NetApp Console，並載入支援儀表板。

2. 在「資源」頁面上，選擇「技術支援」下的可用選項之一：

- a. 如果您想透過電話與我們聯繫，請選擇「致電」。您將被引導至 netapp.com 上的頁面，該頁面列出您可以撥打的電話號碼。
- b. 選擇「建立案例」以向 NetApp 支援專家開啟工單：

- 服務：選擇 **Workload Factory**。
- 案例優先順序：選擇案例的優先順序，可以是低、中、高或關鍵。

若要深入瞭解這些優先順序的詳細資訊，請將滑鼠懸停在欄位名稱旁邊的資訊圖示上。

- 問題執行摘要：請詳細描述您的問題，包括任何適用的錯誤訊息或您執行的疑難排解步驟。
- 其他電子郵件地址：如果您想讓其他人知悉此問題，請輸入其他電子郵件地址。
- 附件（選購）：一次最多可上傳五個附件。

每個檔案的大小限制為 25 MB。支援的檔案副檔名有：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。

The screenshot shows the 'ntapitdemo' NetApp Support Site Account interface. It features several input fields: 'Service' and 'Working Enviroment' (note the typo) are dropdown menus with 'Select' as the placeholder. 'Case Priority' is a dropdown menu with 'Low - General guidance' selected and an information icon. 'Issue Description' is a large text area with a placeholder text: 'Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.' 'Additional Email Addresses (Optional)' is a text input field with 'Type here' as the placeholder and an information icon. 'Attachment (Optional)' is a file selection area showing 'No files selected', an 'Upload' button with an upward arrow icon, and a trash icon. A hand cursor is pointing at the trash icon.

完成後

螢幕上會彈出一個窗口，顯示您的支援案例編號。NetApp 支援專員將審查您的案例，並儘快與您聯繫。

若要查看您的支援案例歷史記錄，您可以選擇 **Settings > Timeline**，然後尋找名為「create support case」的行動。最右側的按鈕可讓您展開該行動以查看詳細資訊。

建立案例時，您可能會遇到以下錯誤訊息：

「您無權針對所選服務建立案例。」

此錯誤可能表示 NSS 帳戶及其關聯的註冊公司，與 NetApp Console 帳戶序號（例如960xxxx）或系統序號的註冊公司不同。您可以透過下列其中一種方式尋求協助：

- 使用產品內聊天功能
- 提交非技術性案例，請至 <https://mysupport.netapp.com/site/help>

管理您的支援案例（預覽版）

您可以直接從 NetApp Console 檢視和管理作用中和已解決的支援案例。您可以管理與您的 NSS 帳戶和公司關聯的案例。

案例管理目前以預覽版形式提供。我們計劃在後續版本中完善此體驗並新增增強功能。請透過產品內聊天功能向我們傳送回饋。

請注意下列事項：

- 頁面頂端的案例管理儀表板提供兩種檢視：
 - 左側檢視顯示您提供的使用者 NSS 帳戶在過去 3 個月內開啟的案例總數。
 - 右側檢視顯示過去 3 個月內，根據您的使用者 NSS 帳戶，您公司層級開立的案件總數。

表格中的結果反映了與您選擇的檢視相關的案例。

- 您可以新增或移除感興趣的欄，也可以篩選諸如「優先順序」和「狀態」等欄的內容。其他欄位僅提供排序功能。

請查看以下步驟以了解更多詳情。

- 在每個案件層級，我們提供更新案件備註或結案尚未處於「已結案」或「待結案」狀態的案件的機能。

步驟

1. 在 Workload Factory 主控台的右上角，選取 **說明 > 支援**。

選擇此選項會在新的瀏覽器標籤頁中開啟 NetApp Console 並載入支援儀表板。

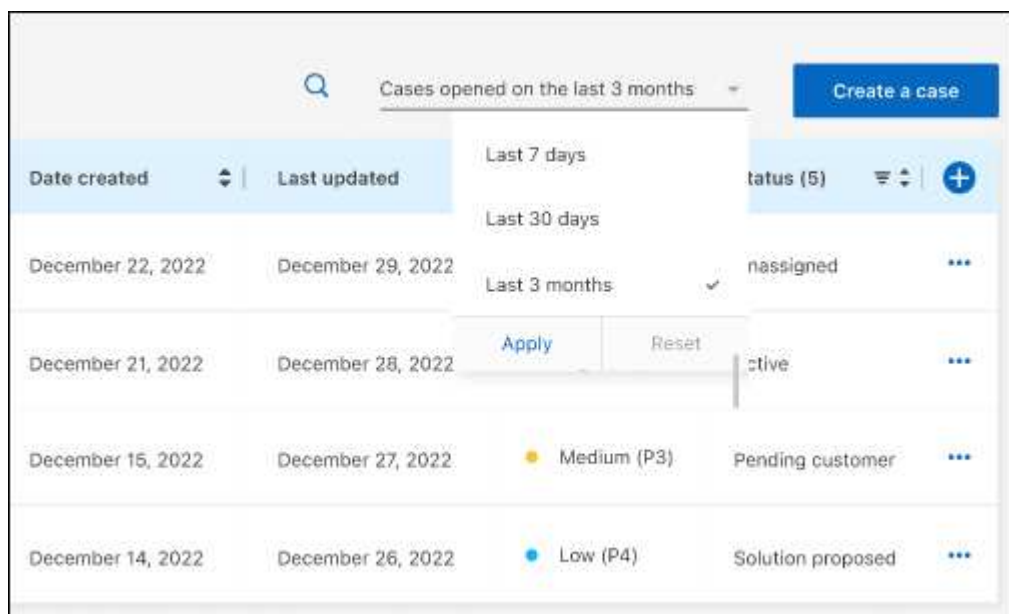
2. 選擇 **個案管理**，如果系統提示，請將您的 NSS 帳戶新增至 NetApp Console。

*案例管理*頁面顯示與您的 NetApp Console 使用者帳戶相關聯之 NSS 帳戶相關的開啟案例。這與顯示在 *NSS 管理*頁面頂端的 NSS 帳戶相同。

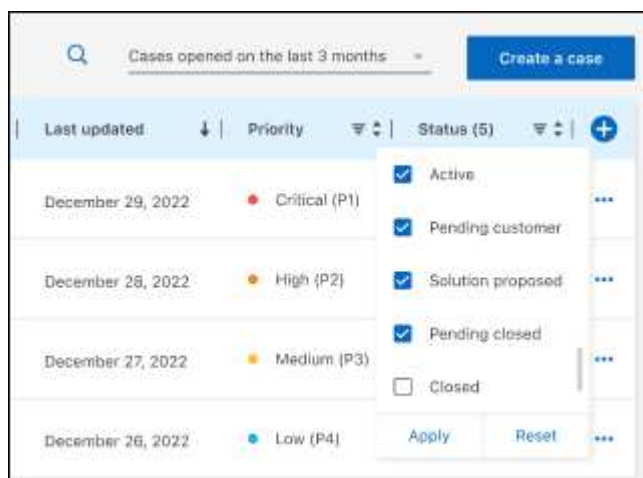
3. 您可以選擇修改表格中顯示的資訊：

- 在「組織案例」下，選擇「檢視」以檢視與貴公司相關的所有案例。

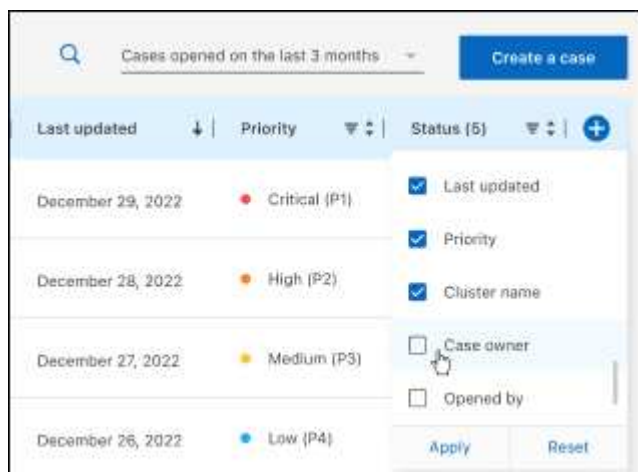
- 您可以選擇確切的日期範圍或選擇不同的時間範圍來修改日期範圍。



- 篩選各列的內容。



- 選取 ，然後選擇要顯示的欄，即可變更表格中顯示的欄。

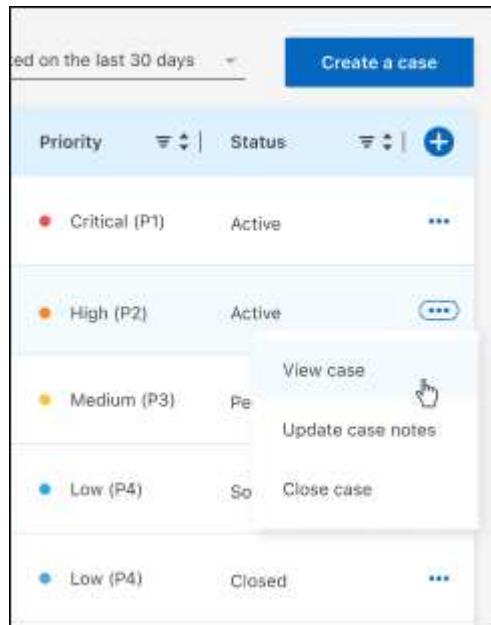


4. 透過選取 ... 並選取其中一個可用選項來管理現有案例：

- 檢視案例：檢視特定案例的完整詳細資訊。
- 更新案例記錄：提供有關您問題的更多詳細資料，或選擇 **Upload files** 以附加最多五個檔案。

每個檔案的大小限制為 25 MB。支援的檔案副檔名有：txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx 和 csv。

- 結案：提供有關您結案原因的詳細資訊，然後選擇 結案。



版權資訊

Copyright © 2026 NetApp, Inc. 版權所有。台灣印製。非經版權所有人事先書面同意，不得將本受版權保護文件的任何部分以任何形式或任何方法（圖形、電子或機械）重製，包括影印、錄影、錄音或儲存至電子檢索系統中。

由 NetApp 版權資料衍伸之軟體必須遵守下列授權和免責聲明：

此軟體以 NETAPP「原樣」提供，不含任何明示或暗示的擔保，包括但不限於有關適售性或特定目的適用性之擔保，特此聲明。於任何情況下，就任何已造成或基於任何理論上責任之直接性、間接性、附隨性、特殊性、懲罰性或衍生性損害（包括但不限於替代商品或服務之採購；使用、資料或利潤上的損失；或企業營運中斷），無論是在使用此軟體時以任何方式所產生的契約、嚴格責任或侵權行為（包括疏忽或其他）等方面，NetApp 概不負責，即使已被告知有前述損害存在之可能性亦然。

NetApp 保留隨時變本文所述之任何產品的權利，恕不另行通知。NetApp 不承擔因使用本文所述之產品而產生的責任或義務，除非明確經過 NetApp 書面同意。使用或購買此產品並不會在依據任何專利權、商標權或任何其他 NetApp 智慧財產權的情況下轉讓授權。

本手冊所述之產品受到一項（含）以上的美國專利、國外專利或申請中專利所保障。

有限權利說明：政府機關的使用、複製或公開揭露須受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中的「技術資料權利 - 非商業項目」條款 (b)(3) 小段所述之限制。

此處所含屬於商業產品和 / 或商業服務（如 FAR 2.101 所定義）的資料均為 NetApp, Inc. 所有。根據本協議提供的所有 NetApp 技術資料和電腦軟體皆屬於商業性質，並且完全由私人出資開發。美國政府對於該資料具有非專屬、非轉讓、非轉授權、全球性、有限且不可撤銷的使用權限，僅限於美國政府為傳輸此資料所訂合約所允許之範圍，並基於履行該合約之目的方可使用。除非本文另有規定，否則未經 NetApp Inc. 事前書面許可，不得逕行使用、揭露、重製、修改、履行或展示該資料。美國政府授予國防部之許可權利，僅適用於 DFARS 條款 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）所述權利。

商標資訊

NETAPP、NETAPP 標誌及 <http://www.netapp.com/TM> 所列之標章均為 NetApp, Inc. 的商標。文中所涉及的所有其他公司或產品名稱，均為其各自所有者的商標，不得侵犯。